SECTION C — (3 × 10 = 30 marks)

Answer any THREE questions.

16. What is service characteristics? Explain the challenges of the service characteristics in service marketing.

சேவை பண்புகள் என்ன? சேவை சந்தைப்படுத்தலில் சேவை பண்புகளின் சவால்களை விளக்கவும்.

17. Explain the additional dimensions in service marketing.

சேவை சந்தையிடுதலின் கூடுதல் பரிமானங்களை விளக்குக.

18. Explain the methods of pricing in service.

சேவையில் விலை நிர்ணயம் செய்யும் முறைகளை விளக்குக?

19. Evaluate the role of customer in service delivery.

சேவை வழங்குவதில் வாடிக்கையாளரின் பங்கை மதிப்பிடுக.

20. Write an essay on innovation in services marketing.

புதுமை சேவை சந்தையை பற்றி கட்டுரை எழுது.

———————

NOVEMBER/DECEMBER 2025

23USCM34/23USCP34 — SERVICES MARKETING SEC IV

Time : Three hours Maximum : 75 marks

SECTION A — (10 × 2 = 20 marks)

Answer ALL questions.

1. Define service marketing.
சேவை சந்தையின் இலக்கணம்.

2. What is productivity service?
பாதுகாப்பு சேவை என்ன?

3. What is meant by product life cycle?
பொருள் ஆயுள் சுழற்சி பற்றி அறிவது என்ன?

4. What is breakeven pricing?
சமநிலை புள்ளி விலை என்றால் என்ன?

5. Name three components of service marketing triangle.
சேவை சந்தைப்படுத்தல் முக்கோணத்தின் மூன்று கூறுகள் பெயர்.

6. What is an example of positioning services?
சேவை நிலையின் உதாரணம் என்ன?

7. Define coordinating.
ஒருங்கிணைத்தல் இலக்கணம்.

8. What are the classification of service?
சேவையின் வகைகள் என்ன?

9. What is financial services in service marketing?
சேவை சந்தையில் நிதி சேவை என்ன?

10. State the meaning of e-service marketing.
e-சேவை சந்தையின் பொருள் என்ன?

SECTION B — (5 × 5 = 25 marks)

Answer ALL questions.

11. (a) Discuss the developments in service marketing.
சேவை சந்தையின் வளர்ச்சியை விளக்குக.

Or

(b) Write short note on marketing ethics and service cost.
சந்தை நெறிமுறைகள் மற்றும் சேவை செலவு பற்றி சிறு குறிப்பு எழுதவும்.

12. (a) What are the 7 Ps of service marketing?
சேவை சந்தையின் 7P என்றால் என்ன?

Or

(b) What are objectives of promotion?
மேம்பாட்டின் நோக்கங்கள் யாவை?

13. (a) Write different positioning strategies of services.
சேவை நிலை உத்தியின் முறைகள் என்ன?

Or

(b) What are the four types of pricing?
விலையின் நான்கு வகைகள் என்ன?

14. (a) Do you think segmentation of service equality important? Discuss.
சேவை சமத்துவம் முக்கியம் என்று நீங்கள் நினைக்கிறீர்களா? விளக்குக.

Or

(b) What factors are influencing customer expectation of services?
சேவையின் வாடிக்கையாளர் எதிர்பார்ப்பை என்ன காரணிகள் பாதிக்கின்றன?

15. (a) Explain about customers defined service standards.
சேவை தரநிலை இலக்கணம் மற்றும் வாடிக்கையாளர் விளக்கு.

Or

(b) Give an real time example of successful service marketing strategy adopted by any educational institution.
எந்தவொரு கல்வி நிறுவனமும் பின்பற்றும் வெற்றிகரமான சேவை சந்தையில் உத்தியின் நிகழ்நேர உதாரணத்தை கொடுங்கள்.